



| | |
|-------------------------------|---|
| Název | Prevence a efektivní řešení konfliktů |
| Komu je program určen: | Vedoucím pracovníkům. |
| Co získáte pro praxi | <ul style="list-style-type: none">• Naučíte se efektivně řešit konflikty a předcházet jim• Rozšíříte si znalosti a dovednosti potřebné pro jednání s obtížnými klienty a v problematických situacích.• Procvičíte si techniky, jak řešit problematické situace pozitivním a konstruktivním přístupem.• Osvojíte si asertivní způsob řešení obtížných komunikačních situací |
| Obsah programu | <ul style="list-style-type: none">• Co jsou obtížné komunikační situace a co nám přinášejí; jaké jsou nejčastější způsoby jejich řešení• Co je konflikt, jaké jsou fáze jeho vývoje, jak a kdy se dá konflikt nejefektivněji řešit• Použití různých stylů jednání: pasivita, agresivita, manipulace a asertivita – jejich přínosy a omezení• Možné příčiny a zdroje nedorozumění při jednání s klienty• Asertivní jednání a komunikace – předpoklad úspěšného řešení situací• Jednoduché asertivní reakce – asertivní zpětná vazba, umění říci ne, přijímání kritiky, gramofonová deska• Konkrétní situace pro použití asertivity: řešení námitek a stížností, doporučené komunikační postupy |
| Lektor | PaedDr. Lenka FASTEROVÁ |
| Rozsah a termín | 1 den (8 hodin) / termín a čas dle dohody s klientem. |
| Místo realizace | Dle dohody s klientem. |
| Kontaktní osoba | Ing. Zdeněk Michálek Mobil: + 420 606 760 130 E-mail: zmichalek@hmpartners.cz |